

## 1. Predmet Reklamačného poriadku na tovar Podniku a vymedzenie niektorých pojmov

- 1.1. Reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie tovaru, t.j. najmä, nie však výlučne, reklamáciu mobilného telefónu, modemu, notebooku, tabletu, iného koncového zariadenia (spolu ako „**Zariadenie**“) umožňujúceho využívanie služieb poskytovaných spoločnosťou SWAN, a.s., so sídlom Landererova 12, 811 09, Bratislava, IČO: 35 680 202, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 2958/B (ďalej len „**Podnik**“), príslušenstva a doplnkového vybavenia k Zariadeniu („**Príslušenstvo**“) alebo iného tovaru v ponuke Podniku alebo zmluvného Partnera Podniku ponúkajúceho tovar Podniku alebo iného výrobku v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov („**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník („**Občiansky zákonník**“) (Zariadenie, Príslušenstvo a iný tovar v ponuke Podniku alebo zmluvného partnera ponúkajúceho tovar Podniku spolu aj ako „**Tovar**“), na ktorý bola zákazníkovi poskytnutá záruka. Reklamačným poriadkom sa riadia právne vzťahy medzi Podnikom a zmluvným partnerom Podniku ponúkajúceho Tovar z ponuky Podniku a každou osobou, ktorá je spotrebiteľom a ktorá si zakúpila tovar Podniku (ďalej len „**zákazník** alebo **kupujúci**“) na predajnom mieste Podniku a/alebo predajných miestach zmluvných partnerov Podniku („**Reklamačný poriadok na Tovar**“).
- 1.2. Podnik predáva Tovar na predajných miestach Podniku, ako aj prostredníctvom svojich zmluvných partnerov, fyzických alebo právnických osôb, formou komisionálneho predaja na predajných miestach zmluvného partnera Podniku (Podnik a zmluvný partner Podniku spolu ako „predávajúci“).
- 1.3. Miesto, na ktorom zákazník zakúpil Tovar, je obchodné predajné miesto predávajúceho, v ktorom predávajúci ponúka na predaj Tovar Podniku a označuje sa ako „**Predajné miesto**“.
- 1.4. Fyzická osoba, ktorá je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, t.j. ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, ako aj prípadné ďalšie osoby, ktoré majú právo uplatňovať vady Tovar podľa platných právnych predpisov, sa označuje ako „zákazník“ alebo „kupujúci“.
- 1.5. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práva zodpovednosti za vady Tovar.
- 1.6. Tento Reklamačný poriadok na Tovar Podniku upravuje postupy a uplatňovanie a vybavovanie

reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov pri reklamáciách Tovarov predávaných predávajúcim na Predajných miestach a to na základe dokladu o kúpe Tovar a/alebo záručného listu na Tovar, ak bol predávajúcim kupujúcemu vystavený.

- 1.7. Podnik môže tento Reklamačný poriadok na Tovar meniť, rovnako môže ponuku Tovarov jednostranne ukončiť. Uvedené zmeny môže Podnik uskutočniť najmä v prípade zmeny právnych predpisov, zavedenia nových služieb a technológií alebo z dôvodu zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií.

## 2. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

- 2.1. Podnik zodpovedá za vady, ktoré má Tovar pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci je povinný reklamovať vady Tovar u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady.
- 2.2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok na Tovar zverejnený aj na webovej stránke Podniku. Kupujúci prevzatím Tovar od predávajúceho potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie Tovar vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom.
- 2.3. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na Tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho. Kupujúci je pri reklamáci Tovar povinný predložiť Tovar vrátane záručného listu, ak bol vystavený a dokladu o zaplatení oprávnenému zástupcovi predávajúceho (ďalej len „**dokumentácia k Tovar**“).
- 2.4. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku Tovar pri prevzatí Tovar. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z vád len keď preukáže, že tieto vady mal Tovar už v čase prevzatia Tovar.
- 2.5. Ak Tovar vykazuje vady, má kupujúci právo uplatniť reklamáciu na Predajnom mieste v súlade s ust. § 622 Občianskeho zákonníka tak, že doručí Tovar do ktoréhokoľvek Predajného miesta, vyplní formulár na uplatnenie reklamácie, ktorý je k dispozícii na internetovej stránke elektronického obchodu Podniku [www.4ka.sk](http://www.4ka.sk) a doručí ho predávajúcemu. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah vád Tovar. V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na zákaznícku linku Podniku na číslo 0950 950 950.
- 2.6. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom Tovar na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam

- servisných stredísk je k dispozícii na internetovej stránke Podniku [www.4ka.sk](http://www.4ka.sk), alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť predávajúci.
- 2.7. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu na ktoromkoľvek Predajnom mieste, v ktorom je prijatie reklamácie možné, alebo u určenej osoby v súlade s ust. § 622 Občianskeho zákonníka.
- 2.8. Reklamačné konanie Tovar, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu, začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
- (a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
  - (b) doručenie reklamovaného Tovar, jeho príslušenstva a dokumentácie k Tovar predávajúcemu,
  - (c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k Tovar od kupujúceho predávajúcemu,
  - (d) dodržanie záručnej lehoty,
  - (e) neexistencia viditeľného mechanického poškodenia Tovar spôsobujúceho vadu.
- 2.9. Podnik odporúča kupujúcemu zásielku s reklamovaným Tovarom si poistiť. Reklamovaný Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.
- 2.10. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.
- 2.11. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie Tovar vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe (preberací protokol Tovar), v ktorej je povinný presne označiť vady Tovar v súlade s ust. § 622 Občianskeho zákonníka a poučiť spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdiť o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdiť doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 2.12. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začatia reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi zmluvnými stranami (e-mailom, sms alebo doporučeným listom). Spolu s vrátením reklamovaného Tovar doručí predávajúci kupujúcemu reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od prevzatia Tovar kupujúcim, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru, ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením Tovar.
- 2.13. Ak kupujúci reklamáciu Tovar uplatnil po 12 mesiacoch od prevzatia Tovar kupujúcim a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia Tovar, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu Tovar, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia Tovar záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie Tovar, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 2.14. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, na ktoré bol predávajúcim v dobe uzatvárania Zmluvy upozornený alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva na Tovar uzatvorená, musel vedieť.
- 2.15. Lehota na vybavenie reklamácie sa nepovažuje za prekročenú, ak jej predĺženie zaviniť kupujúci neposkytnutím súčinnosti predávajúcemu na jej včasné vybavenie.
- 2.16. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká najmä v týchto prípadoch:
- (a) mechanickým poškodením Tovar kupujúcim,
  - (b) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o Tovar,
  - (c) používaním Tovar v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
  - (d) poškodením Tovar nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpeč-

- nostnými predpismi platnými v SR,
- (e) poškodením Tovarú neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - (f) nesprávnou údržbou,
  - (g) pripojením Tovarú na iné ako predpísané alebo odporúčané napájacie zariadenie, prepätím, alebo použitím Tovarú s nekompatibilným príslušenstvom,
  - (h) zmenou funkcií Tovarú,
  - (i) poškodením Tovarú náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
  - (j) nešetrným zaobchádzaním a manipuláciou s Tovarom s následkom jeho poškodenia,
  - (k) neoznámením zjavných chýb pri prevzatí Tovarú,
  - (l) nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, ak bol vystavený, príslušenstva alebo dokumentácie Tovarú,
  - (m) uplynutím záručnej doby Tovarú.
- 2.17. Záruka sa nevzťahuje na zníženie kapacity a výkonnosti batérie alebo jej stratu, ktorá vznikla v dôsledku jej bežného opotrebenia.
- 2.18. Ak predávajúci počas opravy Tovarú zistí, že záruka na Tovar sa nevzťahuje z akéhokoľvek dôvodu uvedeného v bode 2.14. Reklamačného poriadku na Tovar, náklady na opravu Tovarú hradí kupujúci.
- 2.19. Predávajúci odmietne reklamáciu najmä ak ju (i) kupujúci uplatní po záručnej dobe, (ii) Tovar nie je kompletný ako ho kupujúci kúpil, (iii) predávajúci nezodpovedá za reklamované vady v zmysle Reklamačného poriadku pre Tovar alebo za ne zodpovedná v zmysle platných právnych predpisov. V takom prípade predávajúci môže ponúknuť kupujúcemu opravu mimo záruky na náklady kupujúceho.
- 2.20. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- (a) odovzdaním opraveného Tovarú kupujúcemu,
  - (b) výmenou Tovarú,
  - (c) vrátením kúpnej ceny kupujúcemu,
  - (d) vyplatením primeranej zľavy z kúpnej ceny kupujúcemu,
  - (e) písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia, alebo
  - (f) odôvodneným zamietnutím reklamácie Tovarú.
- 2.21. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.
- 2.22. Predávajúci poskytuje kupujúcemu záruku, na akosť Tovarú, kvalitu zodpovedajúcu technickým normám a záruku, že Tovar je bez väd.
- 2.23. Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia Tovarú kupujúcim. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať Tovar z dôvodu záručnej opravy Tovarú.
- 2.24. Záručná doba na batériu v mobilnom telefóne je 6 mesiacov a začína plynúť odo dňa kúpy mobilného telefónu kupujúcim. Kupujúci kúpou mobilného telefónu s batériou berie na vedomie, že batériu môže používať výlučne s mobilným telefónom. Ak kupujúci poruší svoju povinnosť používať batériu výlučne so zakúpeným mobilným telefónom, je si vedomý práva predávajúceho neuznať reklamáciu batérie z dôvodu porušenia tejto povinnosti kupujúcim.
- 2.25. Záručná doba na použitý Tovar je 12 mesiacov a začína plynúť odo dňa predaja Tovarú kupujúcemu.
- 2.26. V prípade výmeny reklamovaného Tovarú za nový Tovar dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená špecifikácia nového Tovarú. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu, pričom záručná doba na nový Tovar začne plynúť od prevzatia nového Tovarú kupujúcim.
- 2.27. V prípade výmeny súčiastky Tovarú je záručná doba na túto súčiastku 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia Tovarú, alebo dňom uvedenom v protokole o reklamacii ako deň prevzatia Tovarú po oprave alebo dňom prevzatia Tovarú po oprave.
- 2.28. V prípade odstrániteľnej vady tovaru bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 2.12 vyššie jedným z nasledovných spôsobov:
- (a) predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
  - (b) predávajúci chybný Tovar vymení, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovarú alebo závažnosť vady Tovarú.
- 2.29. V prípade vady Tovarú, ktorú nemožno odstrániť a bráni riadnemu užívaniu Tovarú, v prípade viackrát opakovanej odstrániteľnej vady alebo v prípade väčšieho počtu rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia riadnemu užívaniu Tovarú, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 2.12 vyššie reklamáciu jedným z nasledovných spôsobov:
- (a) výmenou Tovarú, alebo
  - (b) ak nemožno vykonať výmenu Tovarú za Tovar nový, vybaví predávajúci reklamáciu vrátením kúpnej ceny kupujúcemu.
- 2.30. V prípade neodstrániteľnej vady Tovarú, ktorá nebráni riadnemu užívaniu Tovarú, predávajúci vybaví reklamáciu poskytnutím zľavy z kúpnej ceny.
- 2.31. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
- 2.32. Ak si kupujúci uplatňuje nárok na výmenu Tovarú, je povinný s vadným Tovarom predložiť predávajúcemu doklad o kúpe Tovarú, záručný list, ak bol vystavený a doklad o zistení vady preukazujúci splnenie podmienok pre výmenu Tovarú. Predávajúci v prípade práva kupujúceho na výmenu Tovarú poskytne kupujúcemu nový Tovar.
- 2.33. Ak má kupujúci nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy, je povinný uskutočniť odstúpenie od kúpnej

- zmluvy na Predajnom mieste, na ktorom si zároveň uplatní nárok na vrátenie peňazí. Ak si uplatní právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a nárok na vrátenie peňazí, je povinný predávajúcemu predložiť doklad o kúpe, záručný list, ak bol vystavený, doklad o zistení vady zakladajúcej právo na dostúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí. Po splnení týchto povinností predávajúci vráti kupujúcemu peniaze na účet kupujúceho vedený v banke so sídlom v Slovenskej republike alebo poštovou poukážkou na adresu uvedenú kupujúcim.
- 2.34. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dvakrát. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných vád považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných vád súčasne.
- 2.35. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady Tovar je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady Tovar podľa bodov vyššie, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovaně.
- 2.36. Ak predávajúci ukončí reklamačné konanie odôvodneným zamietnutím reklamácie, ale vada Tovar podľa názoru kupujúceho objektívne existuje, môže si kupujúci uplatniť svoje právo prostredníctvom súdu.
- 2.37. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené na zadnej strane záručného listu, ak bol vystavený, resp. budú kupujúcemu v prípade potreby poskytnuté na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.
- 2.38. Kupujúci je zároveň oprávnený uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady poskytovanej služby Podnikom, vrátane nefunkčnej SIM karty, v zmysle zmluvy o poskytovaní verejných služieb a to spôsobom a za podmienok stanovených aktuálnymi Všeobecnými podmienkami na poskytovanie mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN, a.s. (ďalej len „Všeobecné podmienky“).
- 3.4. Zrušuje sa Reklamačný poriadok spoločnosti SWAN, a. s. na tovar zo dňa 01. 01. 2022. Tento Reklamačný poriadok spoločnosti SWAN, a.s. na tovar nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01. 07. 2024
- 3.5. Tento Reklamačný poriadok na Tovar nadobúda účinnosť voči kupujúcemu dňom prevzatia Tovar kupujúcim. Kupujúci prevzatím Tovar potvrdzuje, že si tento Reklamačný poriadok na Tovar prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí.

### 3. Záverečné ustanovenia

- 3.1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku na Tovar. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v tomto Reklamačnom poriadku na Tovar je splnená ich zverejnením na internetovej stránke elektronického obchodu Podniku, resp. na webovom sídle Podniku.
- 3.2. Na vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom na Tovar (napr. ukončenie platnosti zmlúv o poskytovaní verejných služieb alebo iné záležitosti súvisiace so zmluvami o poskytovaní služieb verejných služieb neupravené v týchto Podmienkach) sa vzťahujú ustanovenia Všeobecných podmienok.
- 3.3. Na ďalšie vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom na Tovar sa vzťahujú príslušné ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov.